



Forum

Numéro 1, 2010

Un moyen plus facile d'expédier le fret

La dernière version de WorldShip®, le logiciel d'expédition d'UPS le plus novateur du secteur, a été conçue pour faciliter l'expédition de fret aérien.

Les clients qui expédient du fret peuvent désormais traiter leurs expéditions en toute efficacité, grâce aux nombreuses fonctionnalités de WorldShip et entre autres, sa capacité à sauvegarder et à actualiser les informations sur les marchandises tout en étant en mode d'expédition.

Conçu pour les expéditeurs de volumes importants, WorldShip est la solution idéale.

Parmi les autres optimisations de WorldShip, nous pouvons citer le processus de configuration client rationalisé et des améliorations qui vous permettent d'annuler, de traiter les futures expéditions et de procéder simultanément à des importations depuis plusieurs



Voir FRET en page 4

Etude de cas : Vision Group

Lancer une ligne au reste du monde

À la recherche de nouvelles eaux. Il existe toujours des nouveautés à découvrir. C'est l'une des devises de Vision Group. Elle donne une idée de la façon dont la société gère l'équipement de pêche à la mouche ultramoderne qu'elle conçoit et commercialise.

La société est réputée parmi les amateurs de pêche à la mouche et elle expédie près de 85 % de ses produits à destination de 34 pays dans le monde. Elle offre une gamme complète d'équipement, des cannes à pêche aux moulinets en passant par les cuissardes et les lunettes de soleil, le tout produit sous l'enseigne « Vision ».

Tous les produits Vision sont conçus, gérés et commercialisés par un effectif de 10 personnes, dans la petite ville de Kellokoski,



Voir VISION GROUP en page 4

Dans ce numéro

Rétrospective de la haute saison
page 2

Investissements internationaux
page 2

Mises à jour sur les services
page 3

Optimisation de Quantum View
page 3

Rétrospective de la haute saison

Alors que le printemps s'annonce, les fêtes de fin d'année 2009 semblent peut-être très lointaines mais ici, chez UPS, c'est le moment idéal de réfléchir à ce qui, pour nous et nombre de nos clients, est la période la plus chargée de l'année. Alors faisons un retour en arrière, quand le réseau UPS est passé à la vitesse supérieure pour veiller à ce que les colis du monde entier, expédiés pour les fêtes arrivent à bon port, en bon état et dans les temps.

« Chaque année, UPS livre un nombre inégalé de colis dans le monde entier. Nos clients savent que notre processus d'expédition est rapide, facile et pratique, et que notre équipe fait le maximum pour que les livraisons de fin d'année se déroulent sans problème. » C'était en ces termes que parlait Alan Gershenhorn, vice-président, directeur des ventes et du marketing

international d'UPS, juste avant les vacances. La saison a été un gros succès.

À une époque de l'année où de nombreuses sociétés travaillent à pleine capacité et où familles et amis doivent expédier des colis pour les fêtes un peu partout dans le monde, la vitesse et la fiabilité sont plus importantes que jamais.

« Chaque année, pendant les fêtes, UPS livre un nombre inégalé de colis à travers le monde. »

Pour satisfaire le surplus de demande, UPS Airlines a organisé chaque jour plus de 330 vols supplémentaires à l'échelle internationale, pendant la semaine de pointe, à savoir

durant les quatre jours qui ont précédé le vendredi 25 décembre.

UPS transporte habituellement environ 400 millions de colis à travers le monde pendant cette période de fin d'année, le 21 décembre étant la journée la plus chargée. Pendant cette période, les expéditeurs aiment surveiller la progression de leurs commandes et le 22 décembre, UPS reçoit généralement 35 millions de demandes de suivi de colis en ligne. UPS est la solution pour ceux d'entre nous qui avons toujours tendance à attendre la dernière minute : grâce aux services express « J+1 », vous pouvez encore envoyer vos cadeaux le 23 décembre vers de nombreuses destinations.

Pendant les fêtes de fin d'année, UPS organise et participe également à divers programmes de bénévolat qui apportent, en



cette époque, un peu de gaieté aux personnes défavorisées dans les communautés où nous travaillons. L'une des initiatives particulièrement réussie a été organisée en Allemagne les quatre samedis qui ont précédé Noël. Des camions UPS décorés ont été envoyés dans 48 centres urbains du pays. Ils ont collecté des jouets qui avaient été offerts

pour ensuite être distribués aux enfants par les œuvres caritatives locales. 180 employés d'UPS ont participé et plusieurs milliers de jouets ont ainsi été collectés.

Même si la saison des fêtes de 2009 est terminée, c'est un grand événement chaque année et la planification stratégique est déjà bien en cours pour 2010.

Investissements internationaux : Expansion du centre stratégique de Toronto

C'est le Canada qui a accueilli en 1975 les premières opérations d'UPS basées en dehors des États-Unis. Juste un an plus tard, l'Allemagne lui a emboîté le pas, et 35 ans plus tard, nous sommes présents dans plus de 200 pays et territoires du monde entier.

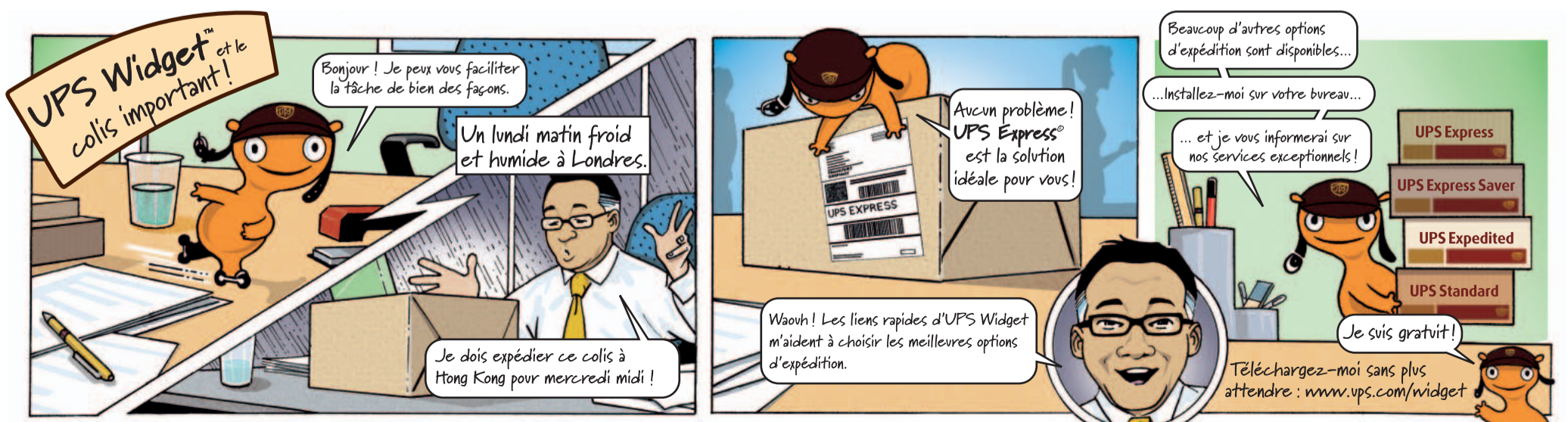
Fin 2009, UPS Canada a inauguré l'agrandissement de son centre de distribution de Toronto, d'une valeur de 72 millions de dollars canadiens. Sa capacité de traitement de colis a été doublée, ce qui permet de faciliter les activités commerciales entre les entreprises canadiennes et le reste du monde.

Le bâtiment lui-même est intéressant, avec plusieurs caractéristiques écologiques dont des lucarnes, pour avoir davantage de lumière naturelle, et un système de gestion de l'énergie pour un contrôle climatique qui détecte automatiquement la quantité de lumière provenant du soleil dans le bâtiment et qui

ajuste la température interne en conséquence.

Ce gros investissement montre l'engagement d'UPS pour investir dans ses infrastructures et dans sa future croissance. Comme l'a si bien dit Scott Davis, PDG d'UPS, « UPS voit le même genre de possibilités au Canada que nous avons décelé voici plus de 30 ans, quand nous avons débuté nos opérations dans ce pays. Nous prévoyons un potentiel extraordinaire : une économie canadienne forte et résistante, la force imparable du commerce international et une nation d'entreprises prêtes à sortir encore plus fortes de la récession, dans une nouvelle ère de croissance mondiale. »

Toronto reflète simplement l'un des investissements de grande échelle effectués récemment par UPS au niveau de ses infrastructures. Le mois de mars a également vu l'ouverture du nouveau centre stratégique asiatique de l'entreprise à Shenzhen, en Chine.



Optimisation de Quantum View Manage



Lancé à l'origine en 2002, UPS Quantum View® a été dès ses débuts un outil très précieux pour les clients d'UPS. Il offrait le type de visibilité dont les expéditeurs et les clients avaient toujours rêvé, des informations en temps réel sur la progression des colis et des envois pour une totale tranquillité d'esprit et permettait

une planification proactive. Dans le cadre du progiciel, Quantum View Manage affiche sur Internet des informations concernant les expéditions et les réceptions de colis UPS, les données de facturation et de dédouanement des importations.

Nous avons désormais d'excellentes nouvelles pour

les utilisateurs d'UPS Quantum View Manage. La nouvelle version optimisée offre de toutes nouvelles fonctionnalités, comme : un format « à onglets » permettant de commuter en un seul clic entre les affichages Expédition, Réception, Tiers et Importation ; un tout nouvel affichage « Vue combinée » avec un choix de différentes informations figurant sur un seul écran ; une fonction de recherche dynamique ; des tableaux récapitulatifs et des options qui vous permettent de reclasser, de redimensionner et de trier les champs, très facilement.

Quantum View Manage est proposé gratuitement aux clients d'UPS. Si vous êtes déjà client, vous serez informé dès que votre mise à jour sera prête. Sinon, veuillez contacter votre attaché commercial UPS ou consultez le site www.ups.com.

Premier golfeur d'Europe !

UPS comprend ce que signifie être le premier dans son secteur. Cela nécessite régularité, précision et détermination, autant de qualités qui sont indispensables dans une entreprise de transport.

UPS souhaite donc féliciter Lee Westwood, l'un de nos ambassadeurs de golf, pour sa spectaculaire performance

l'année dernière. Il a en effet remporté la première compétition « Race to Dubai » et il est classé meilleur golfeur d'Europe.

« Remporter un nouveau record, le second en cinq semaines, sur le parcours Earth de Greg Norman, dans le désert, et être couronné meilleur golfeur d'Europe... c'est vraiment spécial », a expliqué Lee Westwood.



UPS aimerait également féliciter Pablo Larrazábal, notre ambassadeur de golf, dont les efforts incessants l'année dernière se sont avérés de grande utilité pour l'avenir.

« 2009 n'a pas été ma meilleure année. J'ai connu de bonnes semaines mais aussi beaucoup de mauvaises. Maintenant, j'ai l'habitude de la vie sur le Tour et je suis prêt pour une excellente année, surtout après m'être si bien préparé », a expliqué Larrazábal.

Pour être les meilleurs, nous avons besoin de régularité, de précision et de détermination.

Le Tour européen de cette année a bel et bien commencé. En tant que sponsor officiel, responsable du transport et du support logistique d'importance fondamentale pour le Tour, UPS parraine également cette année sept manifestations individuelles du Tour européen, en commençant au mois d'avril avec le championnat Ballantine au club de golf de Pinx en Corée du Sud.

Pour tous renseignements complémentaires sur UPS et son parrainage du Tour européen de golf, veuillez consulter le site www.ups.com/golf.

Upside, le blog d'UPS

Les médias sociaux deviennent l'un des outils les plus populaires pour la communication moderne. UPS a récemment lancé son propre blog d'entreprise, Upside, où nos clients, les membres de notre personnel, les journalistes et la blogosphère à part entière peuvent obtenir des informations de dernière minute, des opinions et des données sur UPS et autres thèmes associés.

Avec des sujets très divers qui couvrent tout, du développement durable aux initiatives communautaires en passant par les produits et services, le monde des affaires et les commentaires de la direction, Upside vous apportera une perspective différente de la plus grande société de livraison au monde et des personnes qui la font tourner.

Le blog inclut également des interventions des employés au sujet de leurs expériences,

réalisations, idées et d'autres thèmes qui n'attireraient autrement pas l'attention, comme le soutien aux œuvres de secours humanitaire, les résolutions du Nouvel An pour une planète plus verte ou les conseils de sécurité routière des conducteurs UPS.

Vous pouvez lire Upside, le blog d'UPS, sur www.blog.ups.com.



Mises à jour sur les services

Services d'expédition nationaux proposés sur de nouveaux marchés

Lancé au début de l'année, le service UPS Express Saver® est désormais disponible pour les expéditions nationales en Estonie, en Lettonie, en Lituanie et en Slovaquie.

Dans ces pays, les clients peuvent expédier et suivre tous leurs colis internationaux et nationaux, avec des applications intégrées comme WorldShip® et Quantum View®. Les clients bénéficient ainsi d'un seul et unique enlèvement à la fois pour leurs expéditions internationales et leurs expéditions nationales.

Ce nouveau service national résulte des investissements continus d'UPS visant à améliorer son vaste réseau de livraison international. Pour tous renseignements complémentaires sur les services d'expédition nationaux proposés par UPS, veuillez contacter votre attaché commercial ou consulter le site www.ups.com.

Offrez à vos clients en ligne la possibilité d'expédier avec UPS

Si vous cherchez un moyen de relier le site Internet de votre société aux services d'expédition d'UPS, le Kit du développeur UPS est peut-être la solution qu'il vous faut.

Autrefois appelé UPS OnLine® Tools, cet ensemble contient plusieurs interfaces de programmation, aussi appelées API, qui permettent aux entreprises qui utilisent Internet d'intégrer leurs fonctions d'expédition UPS directement à

leur propre site Internet de détail ou de commande en ligne.

En plus des fonctions populaires qui traitent les demandes d'expédition et calculent les délais de transit, UPS propose désormais des API qui traitent les demandes d'enlèvement et, le cas échéant, indiquent les sites d'expédition UPS les plus proches.

Pour en apprendre davantage sur le Kit du développeur UPS et pour savoir si c'est la solution qui vous convient, veuillez contacter votre attaché commercial UPS.

Vous êtes-vous déjà demandé où se trouve le site UPS le plus proche ?

Que vous voyagiez constamment vers différentes destinations ou dans les mêmes régions, il est souvent utile de savoir où se trouve le centre d'expédition UPS le plus proche.

Disponible partout où vous pouvez vous connecter à Internet, l'outil « Trouver l'adresse d'un centre UPS » est facile à utiliser en plus d'être gratuit. Les clients doivent simplement saisir leur emplacement géographique actuel et l'application indiquera les centres UPS ou points de vente UPS les plus proches. Tous les résultats s'afficheront également sur un plan détaillé et interactif.

L'outil « Trouver l'adresse d'un centre UPS » est disponible sur de nombreux marchés européens et vous pouvez y accéder en consultant le site www.ups.com.



De : UPS
A : Vous
Cc :
Objet : Souscrire à l'e-mail

Intéressé par les dernières nouvelles d'UPS ?

UPS peut vous envoyer des [notifications utiles par e-mail](#), y compris :

- Des annonces concernant les nouveaux produits et les améliorations de services existants
- Des offres et promotions correspondant à vos besoins commerciaux
- Les dernières mises à jour concernant les changements de réglementations
- Des bulletins d'informations spéciaux, avec des nouvelles exclusives et des reportages

Rien de plus facile et de plus rapide pour s'inscrire !
Visitez www.ups.com, cliquez sur le lien « Souscrire à l'e-mail » et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

FRET, suite de la page 1

postes de travail. Le programme bénéficie également d'une interface de barre d'outils flottante, qui vous permet de gagner du temps en créant des raccourcis pour les fonctions utilisées le plus souvent.

Conçu pour les expéditeurs de volumes importants, WorldShip est une solution idéale pour ceux qui souhaitent gérer leurs expéditions plus rapidement, économiser un temps précieux et donc améliorer leur efficacité au quotidien. Les utilisateurs actuels de versions antérieures peuvent également bénéficier des tous derniers perfectionnements en effectuant la transition vers WorldShip 12.0.

Pour tous renseignements complémentaires sur cette application ou sur d'autres solutions qui pourraient être utiles à votre entreprise, veuillez contacter votre attaché commercial UPS ou visiter le site www.ups.com/worldship.



VISION GROUP, suite de la page 1

en Finlande. Les produits sont fabriqués dans divers endroits, comme la Chine, la Corée et les États-Unis, d'où ils sont expédiés par avion ou envoyés à Kellokoski. Les produits sont figiolés et finis avant d'être expédiés à des grossistes et revendeurs, aux quatre coins du globe. Il est fondamental que les opérations logistiques soient fiables et qu'elles respectent les délais.

Le printemps est la haute saison pour la pêche à la mouche et c'est à cette époque que la demande est la plus forte. Qu'il s'agisse d'UPS Standard®, d'UPS Express Saver® ou d'UPS Expedited, Vision Group peut toujours choisir le service idéal, en veillant à ce que les expéditions respectent les délais et les coûts fixés.

La manipulation des produits est un autre point important pour Vision Group. « Les cannes à pêche sont fragiles. Nous savons que nos produits sont entre de bonnes mains », explique Tuomas Rytönen, directeur des produits de Vision Group. Compte tenu de la fragilité de la plupart de ses produits, Vision offre un service de garantie qui peut complètement rassurer ses clients. Ainsi, les clients sont ravis de bénéficier d'un service de retour rapide et direct. UPS Returns® permet de traiter rapidement les questions relatives au service après-vente et à la garantie, grâce au traitement et au suivi rapides des marchandises retournées.

La technologie UPS se surmène également en coulisse : Grâce à WorldShip®, Vision peut préparer une expédition en seulement quelques clics et imprimer les documents d'expédition directement, sans qu'il soit



nécessaire d'avoir recours à un autre logiciel. Entre temps, Quantum View® Notify veille à ce que ses clients reçoivent des mises à jour sur l'état de leurs envois, en temps réel, et sachent exactement où se trouvent leurs commandes.

Tout ceci permet d'établir un excellent partenariat. « Les expéditions sont livrées dans les délais, les services de retour sont efficaces et les questions de garantie n'ont jamais causé de problème. Grâce à la flexibilité et à la fiabilité d'UPS, nous pouvons être sûrs que nos clients bénéficient d'un service de la plus haute qualité, a conclu Tuomas Rytönen, et ceci va nous aider à assurer notre réussite à long terme. »

Questions ? Commentaires ? Dites-le nous !

Votre opinion est primordiale pour nous. Aidez-nous à faire en sorte que ce bulletin d'informations continue d'être centré sur nos clients en envoyant des suggestions ou des commentaires à tellus@upsforum.com. Par ailleurs, si vous avez des suggestions d'articles ou si vous aimeriez que votre société figure parmi les études de cas de *Forum*, veuillez nous communiquer vos coordonnées, votre numéro de compte et nous expliquer brièvement les raisons pour lesquelles vous souhaitez que votre entreprise fasse partie des études de cas UPS.

UPS Forum est publié plusieurs fois par an par UPS et est destiné aux dirigeants et cadres des entreprises dont les activités sont exercées en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique. La reproduction d'UPS Forum, en totalité ou en partie, est interdite sans autorisation écrite préalable. Les personnes ou publications ainsi que les commentaires des invités ne reflètent pas nécessairement l'opinion de la société UPS. Les questions et commentaires des lecteurs sont les bienvenus. Merci de les adresser à : Forum Editor, UPS Europe SA/NV, 5 Avenue Ariane, 1200 Bruxelles, Belgique.

